

Щербинина Г.С.

**О ПОТЕРЯХ КАЧЕСТВА БИБЛИОТЕЧНЫХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ В
СВЕТЕ СМК**

gs@library.ustu.ru

ГОУ ВПО "УГТУ-УПИ имени первого Президента России

Б.Н.Ельцина"

г. Екатеринбург

Качество продуктов и услуг организации предполагает направленную и скоординированную систему деятельности, включающую такие составные части, как управляющие воздействия на взаимоотношения с потребителями и поставщиками, документирование деятельности, обучение и мотивацию персонала. Основой и исходным материалом для генерирования информационных продуктов и услуг каждой конкретной библиотеки являются ее информационные ресурсы, к коим следует отнести как документный фонд на разных материальных носителях, подписываемые электронные ресурсы, разные формы каталогов, так и информационные ресурсы других библиотек и информационных центров всего мира.

Потребитель заинтересован в информации, заключенной в документах библиотеки, и аналитически воспроизводимой с помощью всей совокупности библиотечных ресурсов. Библиотечные информационные потоки содержат первичную и вторичную информацию: это информация в самих документах (книгах, журналах, газетах, препринтах, диссертациях и пр. источниках), их электронных аналогах или самостоятельных электронных изданиях, а также библиографическая информация о них. Таким образом, перечень продуктов и услуг библиотек соответственно включает выдачу документов из библиотечного фонда через систему читальных залов и абонементов, выдачу разного рода библиотечно-библиографических справок, основанных на имеющейся в наличии информации, подготовку библиографических пособий, информирование разных категорий пользователей по интересующим их вопросам деятельности библиотеки. Помимо этого существует связь с деканатами, кафедрами и другими структурными подразделениями университета, с поставщиками и пользователями для урегулирования отношений взаимодействия. Кроме того, следует отметить особо, вся деятельность библиотеки пронизана иерархической системой показателей, отчетностью, задокументирована. Итак, можно заключить, что библиотека в вузе – это его важнейшее подразделение со специфичными и уникальными функциями, особенно заметное в период аттестации и аккредитации вуза, сложный механизм по своей структуре, а через систему продуктов и услуг – основной инструмент для информационного обеспечения научных исследований и обучения студентов.

Формирование некой ценности первичной и вторичной информации для пользователя происходит при выполнении бизнес-процессов библиотеки – через целенаправленное формирование документного фонда, библиотечное и информационно-библиографическое обслуживание пользователей.

Одновременно с полезными свойствами в процессе создания и жизнедеятельности продукты и услуги накапливают отрицательные и даже вредные свойства, которые приводят к потере их ценности, то есть качества.

Теоретически к причинам, вызывающим такие потери, менеджмент относит низкое качество исходных ресурсов, несовершенство оборудования, нарушение технологии, низкую квалификацию персонала, отсутствие управляющего воздействия, правовые и нормативные ограничения, то есть выделяет такие факторы, как машины, люди, ресурсы, технология, а также окружающая среда. Последний фактор наносит особенно ощутимый вред культурному достоянию нации, если говорить о пожарах, затоплениях, причинивших вред многим библиотечным фондам страны.

Каждый из факторов может вызвать сбой в работе и ее неудовлетворительный результат, увеличить тем самым затраты на производство продукта и услуги, включающие и исправление недочетов. Среди всех потерь хотелось бы выделить отказы при библиотечном обслуживании, как наиболее очевидные с точки зрения пользователей и затрагивающие все сферы взаимодействий в библиотеке.

Отказ на заявку документа из библиотечного фонда – это потеря, накопленная в результате двух разных бизнес-процессов библиотеки – формирования библиотечного фонда и информационного обслуживания пользователей.

Следует говорить о некачественном комплектовании при формировании фонда, если документ издан, доступен через книготорговую сеть, соответствует профилю комплектования библиотеки, востребован пользователем, и, исходя из этих представлений, должен присутствовать в фонде данной библиотеки, но все-таки отсутствует в нем. В этом случае на заявку пользователя придет отказ, и причины уже просматриваются из перечисленных факторов.

Если же документ в фонде имеется, но сотрудники библиотеки его не могут найти (заметим, причины этому могут быть разные) и выдать пользователю, то этот факт следует считать некачественной работой персонала в рамках библиотечного обслуживания.

Изношенность библиотечного фонда, особенно редких и ценных изданий, – другая причина потерь и источник отказов в библиотеках. Например, по мнению специалистов Иркутской областной государственной универсальной научной библиотеки им. И.И. Молчанова-Сибирского, более 4,5 млн. документов из 14 млн. экземпляров нуждаются в скорейшей реставрации. Причиной тому является трудоемкость процессов реставрации, отсутствие соответствующих переплетных цехов, законодательные ограничения, все это особенно существенно при переводе таких изданий в электронный вид [1].

Помимо этого, действия пользователей, порой, вызывают также огромные потери. Для сравнения можно привести факт пропажи книг в муниципальных библиотеках Череповца Вологодской области. В 2006 г. была проведена ревизия книжных фондов и оказалось, что за 13 лет было

утрачено или украдено 10% книг. При средней стоимости книги в 100 рублей потери составили в среднем 61 тыс. рублей в год, или почти 800 тыс. рублей общей стоимости.

Таким образом, структура причин даже одного вида потерь в библиотеках довольно сложна и требует теоретической проработки.

Понимание механизма бизнес-процессов библиотеки, последовательности выполнения отдельных операций позволит своевременно отреагировать на ненадлежащее их исполнение. Современный менеджмент качества пришел к пониманию, что управлять надо не после создания продукта или услуги, а в процессе их изготовления, что гораздо легче, нежели потом восстанавливать их ценность, увеличивая затраты. Смысл в том, что ценность и потери качества переносятся с операций и процессов на продукты и услуги, то есть накапливаются в них, становясь качественным и желанным товаром или же, наоборот, товаром, который никого не интересует. Следовательно, когда затраты на корректирующие действия становятся выше затрат, связанных с улучшением процесса, процесс надо значительно улучшать.

Действия библиотеки должны быть постоянно направлены на исключение «узких» мест в технологии производства информационных продуктов и услуг, повышение качества процессов и работы и квалификации персонала. Всем этим направлениям любая библиотека последовательно и системно уделяет достаточно внимания, проводит научно-прикладные исследования, внутренние совещания и профессиональные конференции. Важным условием предотвращения потерь качества является постоянное наблюдение за ходом выполнения процессов и операций, корректирующие действия, то есть управляющие воздействия со стороны персонала и руководителей процессов. В нашем примере критерием того, что процесс библиотечного обслуживания протекает нормально, служит отсутствие системных отказов на заявки по вышеназванным причинам. Единичные отказы могут сохраняться лишь на потенциальные запросы пользователей, а это уже будет указывать на то, что библиотека – живой организм, который имеет двустороннюю связь с пользователями при формировании фондов.

-
1. Режим доступа: <http://www.antiq.info/news/?id=4320> (Дата обращения: 13.11.2008)